*ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO*

*PC04.11 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO/NORMATIVO*

Grupos de interés:

1. Órganos de gobierno y gestión de la Universidad.
2. Servicios y unidades administrativas.
3. PDI.
4. Doctorales, post-doctorales y alumnos de TFG, TFM y becas de colaboración.
5. Otros usuarios externos y visitantes ocasionales de infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad de Jaén.

Fuentes de información:

1. Seguimiento del servicio.
2. Indicadores del proceso.
3. Quejas/sugerencias/felicitaciones.
4. Encuestas post-servicio y de satisfacción.

Necesidad: Poner a disposición de los usuarios/clientes los equipos adecuadamente mantenidos para asegurar su correcta operatividad.

Atributos:

1. Gestión correcta de los programas de mantenimiento preventivo [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
2. Acierto y precisión en la metodología del servicio prestado [2,3,4 y 5] (1)
3. Coherencia en la prestación del servicio con los objetivos que persigue [1,2,3,4 y 5] (2,4)
4. Cualificación/conocimientos de las personas de la Unidad para prestar el servicio [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
5. Experiencia profesional del personal integrante de la Unidad [1,2,3,4 y 5] (2,3,4)
6. Accesibilidad telemática a base de datos de consulta del programa de mantenimiento preventivo [3,4 y 5] (2,3,4)
7. Planificación de la realización de los mantenimientos para minimizar la interferencia con los usuarios [3,4 y 5] (1)

Relación entre los atributos y los grupos de interés []

Relación entre los atributos y las fuentes de información ()

Prioridad en los atributos: 3>1>7